

# Tarjoilu — työ huvien ja humalan maailmassa

*Riitta Heimonen-Karppinen*

*”Perjantaiyönä kun paikka (ravintola) on tyhjä ja kun tuoleja nostetaan pöytien päälle, Kaarina ja muut ihmettelevät, että tästäkin illasta selvitettiin, ja kyllä ne jaksavat juoda ja huutaa, eikä kukaan taaskaan syönyt, että olisi saanut vähän suuremmat prosentit.” (Idström 1981, 10—11)*

Miten tarjoilijat orientoituvat työhönsä huihin ja humalan maailmassa, ravintolassa? Kysymys askarrutti, kiehtoi, vei mukaansa. Syntyi tutkimus, opinnäytetyö (Heimonen-Karppinen 1988).

## **Tutkimuksen lähtökohta**

Ravintolakulttuuria kartoittavissa tutkimuksissa tarjoilijalle on usein langennut sivurooli, paikka tiskin takana. Lajissaan harvinainen poikkeus on James P. Spradleyn ja Brenda J. Mannin (1975) urbaani etnografinen tutkimus, jonka keskeisenä teemana kulkee näkemys naisten työstä miesten maailmassa: ravintolakulttuuri edustaa miehiä arvoja ja valtarakenteita. Naisen rooli määräytyy tuossa kulttuurissa kotityön laajentumaksi, miesten tarpeiden palvelijaksi.

Spradleyn ja Mannin tutkimuksessa naistarjoilija palvelee miesten tarpeita myös silmäruokana, kun taas suomalaisissa ravintolatutkimuksissa tarjoilija on määritelty juomistyön apulaiseksi, topakaksi, äitimäiseksi olennoksi, joka pitää huolen palvelun sujumisesta (Haavio-Mannila & Snicker 1980; Sulkunen & al. 1985).

Tarjoilija näyttää rinnastuvan vakioasiakkaille myös vaimoon, jolle ollaan sysäämässä juomisen kontrollia (Sulkunen & al. 1985, 93—99). Vaimon osaan näyttääkin kuuluvan hoivaulottuvuus: naiset pyrkivät kontrolloimaan miestensä juomista (Holmila 1988).

Miestarjoilijat sen sijaan, niin vähän kuin heitä on tutkittukin, on nähty vain eroottisesti latautuneissa rooleissa. Stereotyyppinen viinu-

ri on kapealanteinen, hauskanäköinen, joko eroottisten toiveiden kohde tai vakavasti otettava kilpailija (Haavio-Mannila & Snicker 1980, 98—99).

Alun alkaen tarjoilijat olivat kuitenkin miehiä, kellaripoikia ja kyyppareita, ja vasta 1800-luvun puolivälistä alkaen alalle kaivattiin myös naispuolisia ammatinharjoittajia, ”siveellisiä piikoja” (Soini 1963, I, 182—183 ja 1963, II, 124—125). Myöhemmin siveys lienee viimeinen tarjoilijoihin liitetystä mielikuvista, sillä varsinkin naistarjoilijat saivat pitkään kantaa jo vuosisadan vaihteessa syntynyttä, osin silloisen huonon ammattitaidon, osin miesvaltaisen ravintolakulttuurin ja aikakauden moraaliilmaston luomaa leimaa vilpillisestä, epäsiiveellisestä ja sivistymättömästä ammattikunnasta (Järvinen 1988).

Tutkimuksen kannalta tarjoilutyöhön sisältyy työn elämänläheisyyden ja ravintolakulttuurin erityislaadun lisäksi myös kiintoisa kysymys asiakkaiden alkoholin käyttöön sisältyvästä vastuusta. Tarjoilutyön rasitteisiinhan kuuluvat — varsinkin ravintolaillan lopputunteina — päihtyneet asiakkaat.

Vaikka asiakkaiden päihtymys tuo palkkiopalkkaa nauttivalle tarjoilijalle tienistä, se tuonee myös pulmallisia käytännön tilanteita, varsinkin kun kysymys vastuusta on moniselitteinen. Kun on kyse anniskeluoikeudellisesta vastuusta esimerkiksi tapauksessa, jossa alaikäiselle tarjoillaan ravintolassa alkoholia, käännytään ravintolan eikä suinkaan yksittäisen tarjoilijan puoleen. Rikosoikeudellinen vastuu voidaan sen sijaan säilyttää myös tarjoilijalle: ”Anniskelupaikan isäntä tai hoitaja, joka jättää tarpeenmukaista hoitoa vaille henkilön, joka anniskelupaikassa havaitaan niin juopuneeksi, että hän tarvitsee huolenpitoa, rangastakoon sakolla, ja jos rikos on sen arvoinen, menettäköön oikeutensa harjoittaa tai hoitaa anniskelua” (Paaso 1987, 155).

Vaikka edellä mainittu lakipykälä on asian-  
tuntijoiden mukaan ns. kuollut kirjain laissa,  
sen mukaan on kuitenkin teoriassa mahdollis-  
ta, että poliisi sakottaa yksittäistä tarjoilijaa,  
joka on syyllistynyt ilmeiseen liikatarjoiluun ja  
humaltuneen asiakkaan heitteillejättöön.

Meillä Suomessa alkoholitarjoilun vastuuky-  
symyksiin ei ole kiinnitetty suurempaa huomi-  
ota, mutta USA:ssa ja Kanadassa on käynnis-  
tetty 1970-luvulta lähtien ravintoloiden henki-  
lökunnan koulutusprojekteja, jotta vastuu asi-  
akkaiden hyvinvoinnista ymmärrettäisiin myös  
ravintolaväen velvollisuuksiin kuuluvaksi.

### ***Kohderavintolat ja tutkimushenkilöt***

Tutkimuksen kohderavintoloiksi valittiin  
kaksi omistusmuodoltaan, tyypiltään ja liikei-  
dealtaan erilaista helsinkiläistä ravintolaa, joi-  
ta kutsutaan peitenimillä Tanssikenkä ja Fiina.  
Tutkimukseen ei tieten tahtoen haluttu katta-  
vaa otosta suomalaisista ravintoloista, vaan  
toinen ravintola edusti perinteistä kaikelle kan-  
salle avointa tanssiravintolaa, toinen moder-  
nia, asiakkaitaan valikoivaa liikeyritystä, joka  
virallisesti luokitellaan tyypiltään ruoka- ja  
seurusteluravintolaksi.

Mainituista ravintoloista haastateltiin tee-  
mahaastattelumenetelmällä kahtatoista alalla  
pitkään työskennellyttä ammattilaista: viittä  
viinuria ja seitsemää naistarjoilijaa. Otos on  
varsin pieni, mutta haastattelujen aikana kävi  
ilmi, ettei tutkimushenkilöiden lisääminen olisi  
enää tuonut esille tutkimusongelman kannalta  
oleellista tietoa.

Aineistoa analysoitaessa alkoi materiaalista  
nousta vähitellen erilaisia tarjoilutyön orientoi-  
tumistapoja, jotka voitiin luokitella joko tehtä-  
vä-, hoiva-, palkkio- tai toimintakeskeiseksi  
orientoitumiseksi tarjoilutyöhön. Seuraavassa  
esitellään näiden orientoitumistapojen tyypilli-  
simmat edustajat.

### ***Sofistikoitunut tarjoilija***

Sofistikoitunut tarjoilija on ylpeä työstään.  
Tarjoilija on taiteilija, joka osaa tarjoilusään-  
nöt, rituaalit ja käyttäytymistavat taidokkaasti  
ja esiintyy samanaikaisesti korrektin asiallisesti  
ja ystävällisesti, mutta ei kuitenkaan liian tut-  
tavallisesti. Tyylin hallitseminen, kantaminen

on kokonaisvaltaista; se kattaa esiintymisen ja  
osaamisen kaikkine tarjoiluteknisine hienouk-  
sineen eleitä ja liikkeitä myöten.

”Työssä on keskeistä se, että sä onnistut, tunnet, että  
olet tehnyt jotain asiakkaiden eteen. Ne on tyytyväisiä ja  
iloisia. Antaa tunnustusta sun työstä. Kun pari kolme  
vanhaa partaa (viinuria) tekee työtä keskenään, niin ei  
tartte puhua mitään. Sä tiedät ihan tarkkaan, mitä toinen  
ajattelee. Kun seuruetta palvellaan, niin katseet, pieni  
kulmakarvan liike, niin me tiedetään, mitä me tehdään.  
Se on työtä parhaimmillaan.” (V-20-0-Ta)

Kun sofistikoituneelle tarjoilijalle tyyli on  
kaikki kaikessa, on myös ihanneasiakas ”vaati-  
va ja tietävä. Kansainvälinen liikemies tai nai-  
nen, joka tietää tarkoin, mitä hän haluaa!” (V-  
20-0-Ta).

Sofistikoituneen tarjoilijan orientoituminen  
alkoholitarjoiluun noudattaa tyylipuhtaan am-  
mattilaisen realismia. Hän tuntee anniskeluoi-  
keudellisen vastuun rajat, mutta odottaa, että  
sivistynyt asiakas osaisi itse hallita alkoholin  
käyttönsä. Tarjoilijan tehtävä ei ole holhota  
asiakasta.

”... eihän missään muussakaan ammatissa... jos sä oot  
lihamyyjä, ja mä haluan läskisoosia, niin eihän se myyjä  
sano, että varo se läski on vaarallista. Hänhän ajattelee,  
että minkä takia toi on niin typerä, ettei se syö kasviksia.  
Minkä takia sen vastuun pitäis olla mulla, että minun  
pitäs sanoo, että varo sitä viinaa.” (V-20-0-Ta)

### ***Sosiaalihoitaja***

Sosiaalihoitaja orientoituu työhönsä hoiva-  
keskeisesti. Hän on tarjoilutyön maria: keskei-  
nen työn ulottuvuus on vuorovaikutus asiak-  
kaan ja tarjoilijan välillä. Tälle vuorovaikutuk-  
selle on kuvaavaa se, että toisen osapuolen,  
tarjoilijan, rooli on enemmänkin kuuntelijan  
kuin kertojan, enemmän auttajan kuin vasta-  
vuoroista hoivaamista osakseen saavan.

”Keskustelutilanteet syntyvät lähinnä asiakkaan aloi-  
teesta. Ne kertoo paljon kotiasioistaan tai miksi ne on

---

Lainauksen perään liitetyissä tunnustiedoissa ensim-  
mäinen kirjain kertoo, onko kyseessä tarjoilija (T) vai  
viinuri (V). Ensimmäinen numero ilmaisee työvuodet,  
toinen numero koulutuksen (0 = ei tarjoilijan koulutusta,  
1 = tarjoilijan koulutus). Lopussa olevat kirjaimet kerto-  
vat ravintolan (Ta = Tanssikenkä, Fi = Fiina).

tullu tänne. Kyllä ne kertoo huoliaan, jos niitä jaksaa kuunnella. Mä olen yrittänyt antaa neuvoja, lähinnä ne liittyy perhesuhteisiin, eroamisiin.”(T-28-1-Ta)

Sosiaalihoitajan käsityksen mukaan tarjoilutyössä tarvittavista taidoista nousee yksi ylitse muiden, nimittäin kuuntelutaito.

”Pitää olla aikaa kuunnella asiakkaita, siinä on juuri se, että pitää oppia kuuntelemaan, kaikki ei sitä osaa. Pitää olla aikaa vaikka jokusen sanan jutella.”(T-28-1-Ta)

Sosiaalihoitajan orientoituminen päihtyneiden asiakkaiden palvelemiseen virittyy säälin ja empatian tuntein. Alkoholitarjoilu herättää motiivikonfliktin: toisaalta se tuo ansioita, mutta samalla tarjoilija on hyvin tietoinen alkoholin tuomista haitoista asiakkaalle.

”Toisaalta aina harmittaa, kun tarttee viedä (alkoholia), vaikka se on rahaa itselle... se on juuri kun moni ei halua ottaa liikaa ja kun hän on kertonut taustansa.”(T-28-1-Ta)

Tarpeen vaatiessa sosiaalihoitaja löytää keinot asiakkaan alkoholin käytön rajoittamiseen:

”Unohtaa sen jonkun kerran, pitää pitempään taukoa drinkin tuomisessa.” (T-28-1-Ta)

Sosiaalihoitaja pyrkii kuitenkin hoivaamaan päihtyneitä asiakkaitaan ravintolaillan loppuun saakka, tarvittaessa vaikka saattamaan heidät kotiovelle asti. Hänen vastuuntuntonsa on äärimmilleen kehittynyt, vastuun rajat ylittävät alkoholilain edellyttämän lainkuuliaisuuden kanssaihmisistä huolehtivan lähimmäisen palvelun ja altruismin piiriin.

”Pikkujoulun aikoihin mulla oli pari kaveria, jotka oli aika tuiskeessa. Ne ressurkat hortoili tuolla ulkona kylmässä, taksijono oli valtava, niin mua jäi harmittamaan, että miten nuo kaverukset pääsee kotiin, niin mä pyysin yhtä tuttua kaveria pitämään niistä huolta.”(T-28-1-Ta)

## **Viihdyttäjä**

Palkkiokeskeistä orientoitumista tarjoilutyöhön tarkastellaan tässä kahden erilaisen tarjoilijatyyppin, viihdyttäjän ja myyjän, avulla. Molemmat tavoittelevat työssään hyviä ansioita, mutta keinot päämäärän saavuttamiseksi poikkeavat toisistaan.

Viihdyttäjä on omalla tavallaan tarjoilutyön taiteilija, mutta rahvaanomaisemmalla tavalla kuin tehtäväkeskeisesti orientoitunut sofistikoitunut tarjoilija. Viihdyttäjä nauttii vuorovaiikutussuhteista asiakkaisiin, mutta hänelle ne eivät ole työn keskeisin sisältö, vaan väline parempiin ansioihin. Hän on luonut rahan ansaitsemisesta miellyttävän näytännön.

”Mä keskustelen asiakkaiden kanssa kaikesta maan ja taivaan välillä. Useasti mä tartun asiakkaiden sanoihin. Naisten kanssa täytyy aina vähän flirtata. Mä tykkään siitä. Vetoo toisten äidillisiin tunteisiin, toisille täytyy vihjata, että niillä on jotain korostunutta seksikkyyttä. Suomen kieli on erittäin rikas, sitä pitää osata käyttää. Samoin on pienet silmäniskut, pieni vino hymy, erinäisiä pikkueleitä, kato...” (V-15-0-Ta)

Viihdyttäjän ammattitaitoon kuuluu tarkka intuitiokyky.

”Pitää aina pystyä puhumaan asiakkaan kanssa hänen omalla kielellään: jos tulee satamajätkä, niin mä kiroilen samalla tavalla, jos tulee savolainen niin mä koetan vääntää samalla tavalla. En matkien, koska se loukkaa asiakasta, vaan puhuen hänen kieltään...” (V-15-0-Ta)

Kuten arvata saattaa, viihdyttäjä-tyyppi välineellistää päihtyneiden asiakkaiden palvelemisen: mitä enemmän alkoholin myyntiä, sitä enemmän ansioita. Humala, erityisesti miespuolisten asiakkaiden humala, on suotavaa ja sallittavaa. Se siedetään, se kuuluu työn luonteeseen.

”Ennen vanhaan meillä oli ihanteena sellanen asiakas, se herra on valitettavasti jo kuollu. Iso seurue, paljon viinaa, ryypättiin, rällättiin koko illan, ja sitten isäntä oksentaa pöydälle. Rupes multa pyytämään anteeks ja kaivo lompakon esiin ja peitti sen oksennuksen satasilla ja kysy: ’Herra viinuri, onko kaikki hyvin?’. Minä taitoin liinan kasaan, laitoin uuden liinan ja juomat pöydälle ja sanoin: ’Kaikki on erittäin hyvin’. Ja jatkettiin iltaa.” (V-15-0-Ta)

Tämän miespuolisen ammatinharjoittajan käsitykset alkoholitarjoiluun sisältyvästä vastuusta ovat hyvin selväpiirteiset: tarjoilijan tehtävä ei ole kantaa vastuuta asiakkaiden edesottamuksista. Vain sivistymätön asiakas päihtyy sellaisella tavalla, että ei pysty itse huolehtimaan itsestään. Viihdyttäjä-tyyppi haluaa pestä kätensä vastuukysymyksistä.

Tarjoilutyön myyjä-tyyppi on tuotetietouden asiantuntija. Hän esittelee ja suosittelee ammattitaitoisesti ravintolan tuotevalikoimaa ja saa näin lisättyä myyntiä. Kanssakäyminen asiakkaiden kanssa on myyntityötä, varsinkin seurustelu jää niukkasanaiseksi.

”Minä olen katsonut, että seurustelu asiakkaiden kanssa ei kuulu tarjoilijan tehtäviin. Ne huvimestarit on erikseen!”(V-16-0-Ta)

Hyvä myyntitaito ja palvelualttius ovat tarjoilijan parhaat avut.

”...semmonen määrätty myyntitaito on tärkeä...pitäisi olla psykologin taitoja, se tulee palvelussa ja siinä, miten sanansa asettaa, että saisi asiakkaan käyttäytymään halumallaan tavalla.”(V-16-0-Ta)

Myyjä-tyyppi tuntee alkoholitarjoiluun liittyvän vastuun, alkoholilain sanelemat ohjeet. Vastuulla on kuitenkin oma rajansa: myyjä ei halua holhota päihtynyttä asiakasta enempää kuin katsoo tarpeelliseksi. Hänen tehtävänsä on ennen kaikkea myydä ja tarjoilla.

”Ei kai ne viinakaupassakaan kato, että mihin ne joutuu niiden viinojensa kanssa, kun ne myy, pääasia että myydään vaan.” (T<sub>1</sub>-16-1-Fi)<sup>1</sup>

Joskus houkutus tarjoilla päihtymisaikeissa olevalle asiakkaalle yli rajojen on hyvin lähellä.

”Kato, kun meillä on prosenttipalkka ja me saatas palkkaa lisää kun vietäs asiakkaille lisää alkoholia, mutta sitten tulee laki vastaan... siinä on ristiriita, kumpikin taistelee, palkkaa lisää vai laki.” (V-22-1-Ta)

Nais- ja miespuolisten myyjä-tyyppien suhtautumisessa asiakkaan päihtymykseen voitiin kuitenkin havaita selvä ero: naistarjoilijat olivat huolestuneita asiakkaan päihtymyksen seuraamuksista.

”...ja sitte sitä huomaa, että voi kauheeta, mites tää nyt näin ja sitten piti vähän ajatella, että miten ne pärjäs talvipakkasella ulkona ja kaikkee...siitähän voi tulla vaikka mitä, jos sattuu vaikka liukastumaan kadulla.” (T<sub>2</sub>-16-1-Fi)

---

<sup>1</sup>Kaksi samalla tunnuksella esiintyvää tarjoilijaa erotetaan toisistaan T:hen liittyvällä numerolla.

Hyvä työihminen orientoituu työhönsä toimintakeskeisesti: hän on tarjoilutyön martta. Työ nähdään toimintana, tekemisenä, joka täyttää sille varatun ajan tehokkaasti jättämättä mahdollisuutta joutenoloon, siihen, että ”aika tuntuisi pidemmältä”. Työssä on tärkeintä itse työnteko: viime kädessä asiakkaan hyvä ja ripeä palvelu huolto- ja valmistelutöiden lomassa. Työ antaa ryhtiä elämälle, rytmittää ajan.

”Minä olen vissiin kova tekemään työtä. Minä en tykkää joutenolosta. (Työssä on keskeisintä)... työnteko ja tietenkin, että asiakkaat viihtyy.”(T-25-1-Fi)

Hyvälle työihmiselle on tunnusomaista kuuliaisen työntekijän, kuuliaisen palvelijan etiikka. Vuorovaikutussuhteet asiakas- ja esimiestasolla ovat selkeät ja asialliset. Tarjoilusta suoriudutaan ripeästi ja asiallisesti, eikä asian toimittamista viivytetä turhalla seurustelulla.

”Se (seurustelu) on sitä olkaa hyvä ja hyvää ruokahuilua!”(T-13-0-Fi)

Hyvälle työihmiselle on tarjoilutyöhön sisältyvä vastuu asiakkaiden hyvinvoinnista hyvin selvä. Kun ”työtapaturmat” ovat enemmän sääntö kuin poikkeus, kuuluu tarjoilijan velvollisuuksiin huolehtia siitä, että asiakas saadaan turvallisesti kotimatalle.

”Eihän sellaista tarjoilijaa ole olemassakaan, ettei semmosta diplomia joskus sais, että lipsahtaa asiakkaalta kännin puolelle.”(T-23-1-Ta)

Vastuu asiakkaasta näyttää kuitenkin olevan enemmän työmoraalinen kuin altruistinen kysymys.

”Se on hyvin tärkeää, että henkilökunta huolehtii, ettei ne tule ihan tiedottomaan tilaan. Jos asiakas vaikka kuolee niin tarjoilija on linnassa.”(T-23-1-Ta)

### Perinteisissä rooleissa

Orientoituminen tarjoilutyöhön ja alkoholitarjoiluun liittyviin vastuukysymyksiin näyttää olevan tässä tarjoilutyön konkareista koostuvassa aineistossa perin sukupuolisidonnaista.



Naistarjoilijat orientoituvat työhönsä reproductiivisesti: työssä on keskeistä hyvä huolenpito asiakkaista niin fyysisellä kuin psyykkiselläkin tasolla. Miestarjoilijat sen sijaan näyttävät tarjoilutyön taiteilijoina. Työssä ovat tärkeitä ”tempu ja temppujen tekeminen” — taidokas palvelu tarjoiluteknisine hienouksineen tai näyttelijäntyön taitojen liittäminen palveluun.

Alkoholitarjoilun vastuukysymyksissä puhtaasti miespuoliset tarjoilijatyytit, sofistikoitunut tarjoilija ja viihdyttävä, eivät missään nimessä halua holhota päihtyneitä asiakkaitaan ja kapinoivat Alkon kaksinaismoralistisia ohjeita vastaan. Naispuolisista tarjoilijatyyteistä sosiaalihoitaja näyttää asennoituvan vastuukysymykseen altruistisesti: hän saattaa asiakkaan vaikka kotiovelle asti. Hyvä työihminen saattaa toimia samoin, mutta toisesta syystä — kuuliaisien palvelijain etiikan sanelemana, sillä Alkon ohjeet ja laki ovat ”Herran sana”, jota on ”pelättävä”. Myyjä-tyyppi, aineiston ainoa ”androgyni”, sekä mies- että naistarjoilijoista koostuva tarjoilijakarikatyyppi, näyttää sen sijaan tasapainoilevan myynnin ja lain saneleman kontrollin välimailla. Vastuun kantaminen asiakkaan päihtymyksen seuraamuksista huolestuttaa etenkin naispuolista myyjätyyppiä. Osalle tarjoilijoista vastuukysymykset näyttävät olevan tarjoilutyön lisärasite, joka

pikemminkin haluttaisiin poistaa. Palvelurahapalkka liittyy olennaisesti tähän: viina on kevyt kantaa ja siitä saa prosentit helpommin kuin ruokatarjoilusta.

### *Kirjallisuus*

Haavio-Mannila, Elina & Snicker, Raija: Päivätanssit. Porvoo: WSOY, 1980

Heimonen-Karppinen, Riitta: Tarjoilijoiden orientoituminen työhönsä kahdessa helsinkiläisravintolassa. Aikuiskasvatuksen syventävien opintojen tutkielma. Helsingin yliopisto, kasvatustieteen laitos 1988

Holmila, Marja: Wives, husbands and alcohol. A study of informal drinking control within the family. Helsinki: The Finnish Foundation for Alcohol Studies, 1988

Idström, Annika: Isäni rakkaani. Porvoo—Helsinki—Juva: WSOY, 1981

Järvinen, Margaretha: Kvinnoarbete på manligt territorium. Presentation vid NAD-mötet ”Offentligt drickande”. Åland 27—30 September 1988

Paaso, Kari: Alkoholilainsäädäntö ja siihen liittyvät säädökset ja ohjeet. Ravintoloitsijain liiton kustannus Oy 1987

Soini, Yrjö: Vieraanvaraisuus ammattina. Kulttuurihistoriallinen katsaus Suomen majoitus- ja ravitsemiselinkeiden vaiheisiin I—II. Helsinki: Otava, 1963

Spradley, James P. & Mann, Brenda J.: The cocktail waitress. Woman's work in a man's world. London: John Wiley & Sons, inc., 1975

Sulkunen, Pekka & Alasuutari, Pertti & Nätkin, Ritva & Kinnunen, Merja: Lähiöravintola. Helsinki: Otava, 1985.

## *English Summary*

### *Riitta Heimonen-Karppinen: Tarjoilu — työ huvun ja humalan maailmassa (Waiters and waitresses — working in the world of enjoyment and intoxication)*

Little research has been done on the work of waiters and waitresses. In many studies on restaurant "culture" the waitress is a background figure, a representative of two different roles: a servant whom the regular customers identify with their mothers or wives who sees to everybody's needs and if necessary decides on measures to control customer consumption or an attractive young woman with erotic "vibes". Waiters have been studied even less and described only in an erotic role.

The research here dealt with waiters and waitresses in two Helsinki restaurants. The purpose was to find out how waiters and waitresses see their job and the issues of responsibility connected with serving alcohol.

The finding showed that waiters, who were described as sophisticated entertainers, were artists of a sort: the central element in their work was skill — they demonstrated a high standard of professionalism in their work or were virtuosos in turning a witty phrase or flirtation.

Waitresses seemed to see their work more as reproductive — as a form of nursing and caring. The social worker type, the Mary of the restaurant business, listens to customers' worries and adopts an altruistic attitude in issues of responsibility. She even sees an intoxicated customer to his door; the good worker type, the Martha of the restaurant business, serves and sees to the physical well-being of the customer.

The only "androgynous" type, with both male and female representatives, was described as a salesperson whose ultimate goal is a good income. This type does not want to control intoxicated customers and is occasionally tempted to serve even the excessively intoxicated in order to increase his take.